

## Teljesítéssel és számlázással kapcsolatos adminisztratív folyamatok leírása

### 1. Kiszállítás előtti adatfelvétel(ek):

1.1. Az Eladó a teljesítés helyére való szállítás előtt felcímkézi az eszközöket a Vevő (Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálya) által adott leltári címkékkel és összerendeli a leltári számokat és az eszközöket (név, típus, gyártási szám), majd azt elektronikusan (XLS) megküldi a Vevő (Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálya) számára. Címkék helye: laptop: alul; nyomtató: előoldal; router: felső oldal.

1.2. A Vevő megadja az Eladó számára a telepítési helyeket és a kapcsolódó információkat:

- Képviselő/szószóló neve
- Iroda címe
- Kiszállítandó eszközök neve, darabszáma
- Átvételre, szolgáltatás igénybevételre meghatalmazottak listája
- Az iroda vagy a képviselő/szószóló vagy a meghatalmazott elérhetősége(i)

### 2. Szoftverek átvétele

2.1. Operációs rendszer és irodai szoftvercsomag és a vírusirtó szoftver esetében a licenzkulcsokat és médiákat a Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálya veszi át.

### 3. Irodai üzembe helyezés, szolgáltatás ügymenetével kapcsolatban

3.1. Üzembe helyezés igazolása képviselőnként külön, szállítólevél alapján történik. A szállítólevélen meg kell jelölni az átadott eszközök nevét, típusát, leltári és gyári számát, az üzembe helyezés tényét és az oktatás megtörténtét (első üzembe helyezés esetén). A képviselő/szószóló vagy meghatalmazottja aláírásával és személyi igazolványszámával igazolja a szállítólevél helyességét.

3.2. Amennyiben az aláíró meghatalmazott, de nincs rajta a meghatalmazotti listán akkor az Eladó csak érvényes meghatalmazás esetében adhatja át az eszközöket vagy végezhet szolgáltatást. A kapott meghatalmazást a szállítólevélhez/munkalaphoz csatolni kell.

3.3. A szállítólevelet/munkalapot az Eladó juttatja el a Vevőnek (Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálynak).

3.4. Az üzembe helyezett vagy cserélt eszközökről az Eladó elektronikus kimutatást küld a Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztályának a következő adatokkal:

- Képviselő/szószóló neve
- Iroda címe
- Üzembe helyezett eszköz neve, típusa, leltári száma, gyári száma, üzembe helyezés ideje
- Router esetén a 3G SIM vagy a ADSL/Kábelnet vonal azonosítója

4. Informatikai támogatási szolgáltatások, hibaelhárítás, problémamegoldás ügymenete

4.1. Az Eladó telefonon vagy email-ben fogadja a hibabejelentéseket.

4.2. Helyszíni kiszállást igénylő problémánál a munkalapon rögzíteni kell a következő adatokat:

- Képviselő/szószóló neve
- Bejelentő neve
- Iroda címe
- Bejelentés ideje és kiszállás ideje, hossza
- A problémás eszköz neve, típusa, leltári száma, gyári száma
- Probléma leírása, megoldása
- A probléma garanciális okból vagy nem garanciális okból illetve felhasználói igényből eredő voltát

4.3. A képviselő/szószóló vagy meghatalmazottja aláírásával és személyi igazolványszámával igazolja a munkalap helyességét.

4.4. Amennyiben az aláíró meghatalmazott, de nincs rajta a meghatalmazotti listán akkor az Eladó csak érvényes meghatalmazás esetében végezhet szolgáltatást. A kapott meghatalmazást a munkalaphoz csatolni kell.

4.5. A munkalapon a problémától függetlenül rögzíteni kell a nyomtató lapszámlálójának állását.

4.6. A munkalapot az Eladó juttatja el a Vevő Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztályának.

5. Eszközök számlázásával kapcsolatban:

5.1. A termékek, eszközök számlázása a Szerződés 5.1.-5.2. pontjában foglalt figyelembevételével történik.

6. Szolgáltatások számlázásával kapcsolatban:

6.1. A havi elszámolású szolgáltatások esetén az Eladó egy számlára összevonhatja az adott hónapban történt szolgáltatások ellenértékét szolgáltatásonként csoportosítva és megjelölve az azt igénybe vevő irodákat.

6.2. A számlán levő bontásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az egyes irodák által igénybevett szolgáltatások és azok ellenértékei egyértelműen megállapíthatóak legyenek.

6.3. Példa számlabontás:

- X hónap szolgáltatási díj:
  - Szolgáltatás1
    - Iroda 1A
    - Iroda 1B
    - .....
    - Iroda 1N
  - Szolgáltatás2
    - Iroda 2A
    - Iroda 2B
    - .....
    - Iroda 2N
  - Szolgáltatás X
    - Iroda XA
    - iroda XB
    - .....
    - Iroda XN